ESTIMATES

# Office of the Commissioner of Official Languages

2002-2003
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

## The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

**Part I – The Government Expenditure Plan** provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

**Part II – The Main Estimates** directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before 1 March.

**Part III – Departmental Expenditure Plans** which is divided into two components:

(1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are tabled in the spring and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

(2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services, 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing (PWGSC)
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: 1-800-635-7943
Internet site: http://publications.pwgsc.gc.ca

Catalogue No. BT31-2/2003-III-32

ISBN 0-660-61829-X

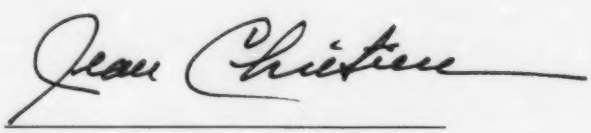
102-05167/

CANADA

# Office of the Commissioner of Official Languages

## 2002-2003 Estimates

## Report on Plans and Priorities



**The Right Honourable Jean Chrétien**
**Prime Minister of Canada**

## CONTENTS


**Section I: Messages** ..... 1

A. Commissioner's Message ..... 1

B. Management Representation Statement ..... 2

**Section II: The Raison d'être of the Office of the Commissioner of Official Languages** ..... 3

**Section III: Strategic Outcome** ..... 3

Plans and priorities

A. Offer a service of equal quality to the Canadian public in both official languages ..... 4

B. Support community development and promote the equality of English and French in Canadian society ..... 4

C. Create a bilingual work environment ..... 6

D. Achieve the mission outlined in section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* ..... 7

**Section IV: Organization** ..... 8

Strategic Outcome and Business Lines ..... 9

Office of the Commissioner – Planned Spending ..... 10

**Annex A: Net Cost of Program for Estimates Year** ..... 11

**Annex B: The Commissioner at Your Service** ..... 12

# SECTION I : Messages

## A. Commissioner's Message

This document provides an overview of the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) and its long-term action plans, which focus on the full recognition of the equality of English and French within Canadian society at the dawn of the new millennium, an era marked by the evolution of information and communication technologies.

On a number of occasions, I have publicly stated my firm intention to continually urge the Canadian government to put words into action and provide reinvigorated leadership to ensure the full implementation of the *Official Languages Act* (OLA). **I am therefore pleased that, in its Speech from the Throne, the Government of Canada reiterated its commitment to linguistic duality and to Canada's official language minority communities.** It committed itself to strengthening Canada's French culture and language and ensuring that all Canadian citizens are able to communicate with institutions subject to the OLA in their preferred language, whether French or English.

Over the past two years, I have endeavoured to listen closely to Canadians and ensure a greater OCOL presence in the field, thus respecting the public's wish to be informed and consulted on a regular basis. I also initiated a number of studies, including one on service to the public and another on section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

I will continue to work in various sectors, using various means of intervention, while promoting a concerted approach. The government transformations have weakened language rights. I will therefore solicit the co-operation of key players, particularly members of Parliament, to ensure that government initiatives contribute to strengthening the linguistic rights of the minority communities. I will be vigilant to ensure that changes made within the framework of the modernization of the public service contribute to the creation of a bilingual work environment. I will also ensure that the Government On-Line project facilitates the delivery of bilingual services to the Canadian public.

Canadians, Francophone or Anglophone, must feel that they are equally respected by their government. It is an issue of harmony and social justice.

Dyane Adam

## B. Management Representation Statement

## Report on Plans and Priorities 2002-2003

I submit for tabling in Parliament, the 2002-2003 Report on Plans and Priorities (RPP) for the

**Office of the Commissioner of Official Languages**

To the best of my knowledge the information in this document:

- Accurately portrays the organization's plans and priorities.
- Is consistent with the reporting principles contained in the *Guide to the preparation of the 2002-2003 Report on Plans and Priorities.*
- Is comprehensive and accurate.
- Is based on sound underlying departmental information and management systems.

I am satisfied as to the quality assurance processes and procedures used for the RPP's production.

The Planning and Reporting Accountability Structure (PRAS) on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided. Please note that we have reworded our Strategic Outcome and that the new wording will be reflected in the next PRAS document.

Name: Dudam

Date: FEB 14 2002

## Section II: The Raison d'être of the Office of the Commissioner of Official Languages

As an agent of change and ombudsman's office, the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) has the mission of taking all measures intended to ensure the achievement of the three main objectives of the *Official Languages Act*, namely:

- the equality of English and French in Parliament, within the Government of Canada, the federal administration and institutions subject to the Act;
- the preservation and development of official language communities in Canada; and
- the equality of English and French in Canadian society.

OCOL works for all Canadians in order to protect their language rights.

## Section III: Strategic Outcome

***The Office of the Commissioner will encourage government institutions subject to the* Official Languages Act *to respect the equality of English and French and to promote both official languages in Canadian society.***

To meet the challenges of the full recognition of linguistic rights by Canadians, the Office of the Commissioner will encourage institutions to take the necessary actions to:

A. Offer service of equal quality to the Canadian public in both official languages
B. Support community development and promote the equality of English and French in Canadian society
C. Create a bilingual work environment
D. Achieve the mission outlined in section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*

## A. Offer service of equal quality to the Canadian public in both official languages

The government must ensure that the availability of service in English and French is part of the mission and values of all institutions subject to the *Official Languages Act*. The Office of the Commissioner will therefore encourage the government to review its service quality standards in both languages and make them known at all administrative levels of those institutions subject to the *Official Languages Act* in order to create an organizational culture that favours the delivery of such services in designated offices.

The Office of the Commissioner, with the help of its information program, will publicize the linguistic rights and obligations conferred by the Act and its Regulations.

The Office of the Commissioner expects to undertake over a thousand investigations of complaints concerning *Official Languages Act* violations, carry out audits, undertake studies, make recommendations, and use other methods, for instance application for court remedy, to rectify systemic problems.

As priorities, the Office of the Commissioner will foster an environment in which:

- administrators of federal agencies and institutions integrate the culture of bilingualism into their organizational values by:

    a) ensuring that they actively offer service in English and French so that members of the public feel at ease in requesting service in the official language of their choice;

    b) equipping themselves with the tools needed to deliver the services in both official languages in designated offices;

- the Canadian government is truly committed to strengthening the current *Official Languages Act* implementation scheme.

## B. Support community development and promote the equality of English and French in Canadian society

The vitality of the official language minority communities must be enhanced by measures tailored to each community's unique situation. It is therefore important that the government actively support demographic, educational, economic and social development. Services of equal and comparable quality must be maintained and improved within the framework of technological change and government transformations.

The Office of the Commissioner will ensure that official language minority communities receive the support they need to exercise their rights and will inform them of the scope of the *Official Languages Act* and its Regulations. It will listen to the needs and concerns they express in order to gain a better understanding of the problems and to identify key issues in the health, social services and immigration sectors.

In addition, the Office of the Commissioner will act as an agent of change so that the Canadian public will recognize linguistic duality as a fundamental Canadian value. It will also promote the equality of English and French by seeking the co-operation of allies and partners that share the same vision.

To achieve this dual objective, OCOL will:

- urge the federal government to actively support the demographic, educational, economic, and social development of the official language minority communities; and, to do this in co-operation with provincial, territorial and municipal levels of government;
- encourage administrators to develop partnerships in non-governmental sectors so that decision makers share this vision of the equality of English and French as a fundamental Canadian value;
- offer the official language minority communities the legal assistance they need to claim their linguistic rights guaranteed under sections 16 to 20 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*;
- carry out and share with official language minority communities the results of analyses that examine their realities;
- facilitate strategic networking for the principal sectoral players in order to help them raise decision-makers' awareness of their realities and needs;
- urge the government to take linguistic duality into account when new technologies are being developed and implemented, particularly those relating to radio and television broadcasting and the Internet;
- give priority to studies and interventions that will advance the development of the communities;
- investigate complaints related to community development;
- urge the federal government to take the necessary measures so that Canadians have access to the justice system in the official language of their choice;
- promote public support for the development of official language minority communities by informing the public about the communities' contribution to Canada's economic and cultural development;
- influence decision makers in the private, volunteer, quasi-public and union sectors to acknowledge the equality of English and French as a fundamental Canadian value and to integrate it into their procedures;
- promote the development of sustainable links with young Canadians so that they become the future builders of the official languages program and perpetuate this fundamental Canadian value; and
- promote Canadian linguistic duality internationally.

## C. Create a bilingual work environment

To ensure that all obligations under the *Official Languages Act* are respected, specifically those relating to the use of English and French at work, the government must review the entire situation that currently prevails in this area. It must make the policy changes needed to promote the creation of a truly bilingual work environment.

To do so, the Office of the Commissioner will co-operate closely with the Treasury Board Secretariat and the Public Service Commission, the two agencies that are responsible for reviewing the policies applied within federal institutions and that can serve as guides for public and private sector institutions with linguistic obligations. The concrete actions to be taken include:

- carrying out a sociological study to discover ways to promote the emergence of positive attitudes toward the use of both official languages at work;
- urging the Canadian Centre for Management Development and other appropriate institutions to develop and offer managers adequate training that will allow them to effectively manage the official languages program;
- taking account of the operational needs of the national training centres, science organizations and head offices of institutions;
- recommending changes to the language training system introduced by central agencies that favour the use of both official languages at work and the maintenance of language skills;
- influencing the development of career programs for managers so that they can communicate effectively in both official languages and assume an effective leadership role when managing a bilingual office; and
- using its investigative power to improve understanding among managers of their obligation to create a work environment that is conducive to the use of both official languages within the framework of the approximately 200 complaints annually that OCOL anticipates receiving about concerns related to the language of work.

## D. Achieve the mission outlined in section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*

In general, the government will take all necessary steps to achieve the goals set out in section 23 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and to ensure that a large majority of young Canadians to whom these constitutional provisions apply are educated in institutions that offer instruction in their mother tongue.

To make this possible, parents and their representatives must have the right to manage and control the required educational institutions, and students must have equal access to high quality learning in their language. To ensure the full implementation of section 23 throughout the country, the Commissioner will use her moral authority:

- by intervening with provincial and territorial decision-makers;
- by encouraging concerted action by the federal, provincial and territorial governments to develop and implement an overall integration strategy that covers all eligible children, in consultation with the interested parties;
- by supporting the establishment of a complete preschool network, including early childhood programs;
- by encouraging decision makers, in co-operation with stakeholders, to provide adequate professional and financial resources for the creation and maintenance of the required educational institutions.

## Section IV: Organization

To achieve its mission to ensure the full recognition and use of English and French within Canadian society and Canadian government institutions, the Commissioner of Official Languages is supported by a team in the National Capital Region and by regional teams located across Canada.

**Parliament**

**Commissioner of Official Languages**

- **Commissioner's Office**
- **Investigations**
  - Investigations and Follow-ups
  - Special Investigations and Recourse
  - Quality and Liaison
- **Policy and Communications**
  - Policy and Liaison
  - Communication and Research
  - Regional Operations and Communications
  - Regional Offices
    - Atlantic (Moncton)
    - Quebec (Montreal)
    - Ontario (Toronto)
    - Manitoba and Saskatchewan (Winnipeg)
    - Alberta, B.C., N.W.T., Yukon and Nunavut (Edmonton)
- **Legal Services**
- **Corporate Services**
  - Human Resources
  - Administrative Services
  - Financial Services
  - Information Management and Technology

## Strategic Outcome and Business Lines

($ thousands)

| Business Lines | Strategic Outcome |
|---|---|
| | The Office of the Commissioner will encourage government institutions subject to the *Official Languages Act* to respect the equality of English and French and to promote both official languages in Canadian society. |
| Investigations | 5,205 |
| Communications, research and analysis | 4,988 |
| Corporate Services | 4,827 |
| **Total** | **15,020** |

## Office of the Commissioner – Planned Spending

| (S thousands) | *Forecast Spending 2001-2002 | **Planned Spending 2002-2003** | Planned Spending 2003-2004 | Planned Spending 2004-2005 |
|---|---|---|---|---|
| Investigations | 5,982 | **5,205** | 5,205 | 5,205 |
| Communications, research and analysis | 1,905 | **4,988** | 4,988 | 4,688 |
| Corporate Services | 3,448 | **4,827** | 4,144 | 3,847 |
| **Total Main Estimates** | 11,335 | **15,020** | 14,337 | 13,740 |
| Adjustments | 3,625 | – | – | – |
| **Net Planned Spending** | **14,960** | **15,020** | **14,337** | **13,740** |
| Plus : cost of services received without charge | 1,749 | **1,724** | 1,724 | 1,723 |
| **Net Cost of Program** | **16,709** | **16,744** | **16,061** | **15,463** |
| | | | | |
| Full Time Equivalents | 145 | **145** | 145 | 145 |

* Reflects the best forecast of total net planned spending to the end of the fiscal year.

## Annex A: Net Cost of Program for the Estimates Year

| ($ thousands) | |
|---|---|
| **Net Planned Spending** | **15,020** |
| *Plus : services received without charge* | |
| Accomodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC) | 1,088 |
| Contributions covering employer's share of the employees' insurance premiums and expenditures paid by the Treasury Board Secretariat (TBS) | 634 |
| Worker's Compensation coverage provided by Human Resources Development Canada (HRDC) | 2 |
| **2002-2003 Net Cost of Program** | **16,744** |

## Annex B: The Commissioner at Your Service

Dyane Adam is the fifth Commissioner of Official Languages. She assumed her duties on August 1, 1999 for a term of seven years.

You may contact the Office of the Commissioner to obtain information about Canada's two official languages. Also, we invite you to contact us if you believe your language rights have not been respected.

For further information visit our Web site at **www.ocol-clo.gc.ca** or contact one of the following offices:

Headquarters:

**Canada Building**
**344 Slater Street**
**3rd Floor**
**Ottawa, Ontario**
**K1A 0T8**

Tel.: (613) 996-6368 or 1-877-996-6368
*Fax.: (613) 993-5082*
E-mail: message@ocol-clo.gc.ca

Regional Offices:

**Atlantic Region**

Tel.: (506) 841-7047 or 1-800-561-7109
*Fax.: (506) 851-7046*

**Quebec Region**

Tel.: (514) 283-4996 or 1-800-363-0628
*Fax.: (514) 283-6677*

**Ontario Region**

Tel.: (416) 973-1903 or 1-800-387-0635
*Fax.: (416) 973-1906*

**Manitoba and Saskatchewan Region**

Tel.: (204) 983-2111 or 1-800-665-8731
*Fax.: (204) 983-7801*

**Alberta, British Columbia, Northwest Territories, Yukon and Nunavut Region**

Tel.: (780) 495-3111 or 1-800-661-3642
*Fax.: (780) 495-4094*

BUDGET DES DÉPENSES

# Commissariat aux langues officielles

Budget des dépenses
2002-2003

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

## Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

**Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement** présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le budget).

**Partie II – Le Budget principal des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en applications ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

**Partie III – Le Plan de dépenses du ministère** est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents sont déposés au printemps, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables pour les ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la
poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)
Ottawa (Canada) K1A 0S9

Téléphone : 1-800-635-7943
Site Internet : http://publications.tpsgc.gc.ca

No. de catalogue BT31-2/2003-III-32

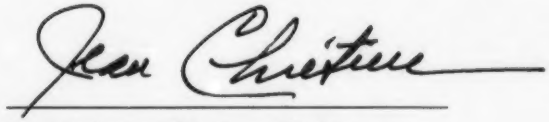
ISBN 0-660-61829-X

CANADA

# Commissariat aux langues officielles

## Budget des dépenses 2002-2003

## Rapport sur les plans et les priorités



**Le très honorable Jean Chrétien**
**Premier ministre du Canada**

## TABLE DES MATIÈRES


**Section I : Messages** ..... 1

A. Message de la Commissaire ..... 1

B. Déclaration de la direction ..... 2

**Section II : La raison d'être du Commissariat aux langues officielles** ..... 3

**Section III : Résultat stratégique** ..... 3

Plans et priorités

A. Offrir un service de qualité égale à la population dans l'une ou l'autre langue officielle ..... 4

B. Appuyer le développement des communautés et promouvoir l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne ..... 4

C. Créer un environnement de travail bilingue ..... 6

D. Réaliser la mission de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* ..... 7

**Section IV : Organisation** ..... 8

Résultat stratégique et secteurs d'activités ..... 9

Dépenses prévues du Commissariat ..... 10

**Annexe A : Coût net du programme pour l'année budgétaire** ..... 11

**Annexe B : La Commissaire à votre service** ..... 12

# SECTION I : Messages

## A. Message de la Commissaire

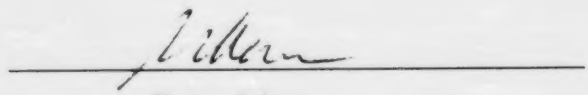
Par le présent document, je désire offrir une vue d'ensemble du Commissariat aux langues officielles et de ses plans d'action à long terme. Nous œuvrerons à la pleine reconnaissance de l'égalité du français et de l'anglais au sein de la société canadienne en ce début du nouveau millénaire, époque marquée par l'évolution des technologies de l'information et des communications.

À plusieurs reprises, j'ai exprimé publiquement ma ferme volonté d'inciter constamment le gouvernement canadien à joindre le geste à la parole afin qu'un leadership revigoré assure la pleine mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. **Je me suis donc réjouie du fait que dans son discours du Trône, le gouvernement du Canada a réitéré son engagement à l'égard de la dualité linguistique et des communautés minoritaires de langue officielle.** Il s'est engagé à renforcer la culture et la langue françaises au pays. Il désire aussi que tous les citoyens et citoyennes puissent communiquer avec les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* en français ou en anglais, selon leur préférence.

Au cours des deux dernières années, je me suis efforcée d'écouter attentivement les Canadiennes et les Canadiens et d'assurer une plus grande présence du Commissariat sur le terrain, respectant ainsi leur vœu d'être informés et consultés régulièrement. J'ai commandé également la réalisation de quelques études, dont une sur les services au public et une autre sur l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Je continuerai à travailler dans différents secteurs d'activités en utilisant plusieurs moyens d'intervention tout en prônant une approche concertée. Les transformations gouvernementales ont fragilisé les droits linguistiques. Je solliciterai la collaboration des principaux acteurs, notamment celle des parlementaires, afin que les initiatives gouvernementales contribuent au renforcement des droits linguistiques des collectivités minoritaires. Dans le contexte de la modernisation de la fonction publique, je veillerai à ce que les changements contribuent à la création d'un environnement de travail bilingue. Je veillerai aussi à ce que le projet Gouvernement en direct facilite la prestation de services bilingues à la population canadienne.

Les Canadiens et Canadiennes doivent sentir que leur gouvernement leur accorde le même respect qu'ils soient francophones ou anglophones. C'est une question d'harmonie et de justice sociale.



Dyane Adam

## B. Déclaration de la direction

## Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003 du

**Commissariat aux langues officielles**

À ma connaissance, les renseignements contenus dans ce rapport :

- décrivent fidèlement les plans et les priorités de l'organisation;
- sont conformes aux principes de présentation énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités 2002-2003*;
- sont complets et exacts;
- sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion ministériels.

Je suis satisfaite des méthodes et des procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le RPP.

Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR) sur laquelle s'appuie le présent document et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis. Nous avons toutefois identifié un nouveau libellé pour notre résultat stratégique qui paraîtra dans le prochain document SPRR.

Nom : _____

Date : 14 FEV. 2002

## Section II : La raison d'être du Commissariat aux langues officielles

En tant qu'agent de changement et bureau d'ombudsman, le Commissariat aux langues officielles a comme mission de prendre toutes les mesures visant à assurer la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le Commissariat est au service de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes afin de veiller au respect de leurs droits linguistiques.

## Section III : Résultat stratégique

***Le Commissariat incitera les institutions gouvernementales assujetties à la* Loi sur les langues officielles *à respecter l'égalité du français et de l'anglais et à promouvoir les deux langues officielles dans la société canadienne.***

Pour relever les défis que pose la pleine reconnaissance des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes, le Commissariat aux langues officielles incitera les institutions visées à prendre les mesures nécessaire pour :

A. Offrir un service de qualité égale à la population canadienne dans l'une ou l'autre langue officielle
B. Appuyer le développement des communautés et promouvoir l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne
C. Créer un environnement de travail bilingue
D. Réaliser la mission de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*

## A. Offrir un service de qualité égale à la population canadienne dans l'une ou l'autre langue officielle

Le gouvernement doit s'assurer que la disponibilité du service en français et en anglais fait partie de la mission et des valeurs de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Le Commissariat incitera donc le gouvernement à revoir ses normes de qualité des services dans les deux langues et à les faire connaître à tous les échelons administratifs des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* de manière à créer une culture organisationnelle propice à la prestation de tels services dans les bureaux désignés.

Le Commissariat, à l'aide de son programme d'information, fera connaître les droits et les obligations linguistiques prévus par la *Loi sur les langues officielles* et son *Règlement*.

Le Commissariat s'attend à effectuer au-delà de mille enquêtes suite à des plaintes sur les manquements à la *Loi sur les langues officielles*, procédera à des vérifications, mènera des études, fera des recommandations et utilisera d'autres moyens pour corriger les problèmes systémiques, notamment les recours judiciaires.

Le Commissariat veillera à créer un environnement propice :

- à ce que les administrateurs des agences fédérales et des institutions intègrent, dans leurs valeurs organisationnelles, la culture du bilinguisme, notamment :

  a) en s'assurant d'offrir activement leurs services en français et en anglais afin que les Canadiens et Canadiennes se sentent à l'aise de les demander dans la langue officielle de leur choix;

  b) en se dotant des moyens nécessaires pour dispenser les services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés à cette fin;

- à mobiliser l'État canadien afin qu'il s'engage véritablement à renforcer le régime actuel d'application de la *Loi sur les langues officielles*.

## B. Appuyer le développement des communautés et promouvoir l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne

L'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire doit être soutenu en fonction de leurs réalités spécifiques. Il importe donc que le gouvernement en appuie activement le développement démographique, éducatif, économique et social. Des services de qualité égale et comparable doivent être maintenus et améliorés dans le contexte de l'évolution technologique et des transformations gouvernementales.

Le Commissariat veillera à ce que les communautés reçoivent l'appui nécessaire pour l'exercice de leurs droits et les informera sur la portée de la *Loi sur les langues officielles* et de son *Règlement*. Il sera à l'écoute de leurs besoins et préoccupations afin de mieux cerner les embûches et d'identifier les enjeux-clés dans les secteurs de la santé, des services sociaux et de l'immigration.

De plus, le Commissariat agira comme catalyseur afin d'amener le public canadien à considérer la dualité linguistique comme valeur fondamentale de notre pays. Il fera aussi la promotion de l'égalité du français et de l'anglais en recherchant la collaboration d'alliés et de partenaires qui partagent la même vision.

Pour réaliser ce double objectif, il compte utiliser les moyens suivants :

- amener le gouvernement fédéral à appuyer activement le développement démographique, éducatif, économique et social des communautés minoritaires de langue officielle, et à le faire également en collaboration avec les autorités provinciales, territoriales et municipales;
- inciter les administrateurs à établir des partenariats dans les secteurs non gouvernementaux afin d'amener les décideurs à partager cette vision de l'égalité du français et de l'anglais en tant que valeur fondamentale du pays;
- offrir aux communautés l'assistance juridique nécessaire dans le cadre de leurs revendications portant sur le respect des droits linguistiques garantis aux articles 16 à 20 de la *Charte canadienne des droits et libertés*;
- effectuer et partager avec les collectivités des résultats d'analyses qui tiennent compte de leurs réalités;
- faciliter le réseautage stratégique des principaux intervenants sectoriels afin de les aider à sensibiliser les décideurs à leurs réalités et à leurs besoins;
- voir à ce que le gouvernement tienne compte de la dualité linguistique lors de l'élaboration et de la mise en place de nouvelles technologies, notamment celles qui touchent la radio et télédiffusion et Internet;
- privilégier des études et des interventions qui feront avancer le développement des communautés;
- faire des enquêtes sur des plaintes reliées au développement communautaire;
- veiller à ce que le gouvernement fédéral prenne les mesures nécessaires pour que les Canadiens et les Canadiennes puissent avoir accès à la justice dans la langue officielle de leur choix;
- promouvoir au sein de la population l'appui au développement des communautés minoritaires de langue officielle en lui faisant connaître leur contribution au développement culturel et économique;
- inciter les décideurs œuvrant dans les secteurs privé, bénévole, para-public et syndical à reconnaître l'égalité du français et de l'anglais en tant que valeur fondamentale du Canada et à l'intégrer à leurs pratiques;
- favoriser l'établissement de liens durables avec les jeunes Canadiens et Canadiennes pour qu'ils deviennent les futurs artisans du programme des langues officielles et perpétuent cette valeur fondamentale de notre pays;
- faire la promotion de la dualité linguistique canadienne sur la scène internationale.

## C. Créer un environnement de travail bilingue

Pour que soient respectées toutes les obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles*, notamment celles portant sur l'utilisation du français et de l'anglais en milieu de travail, le gouvernement doit revoir l'ensemble de la situation qui prévaut dans ce domaine. Il doit apporter les modifications nécessaires aux politiques pour favoriser la création véritable d'un environnement de travail bilingue.

Pour ce faire, le Commissariat collaborera de près avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et la Commission de la fonction publique, les deux agences responsables de la revue des politiques qui doivent être appliquées au sein des institutions fédérales et qui peuvent aussi servir de guide pour des institutions des secteurs public et privé qui ont des obligations linguistiques. Parmi les actions concrètes, le Commissariat compte :

- réaliser une étude sociologique afin de se doter de moyens favorisant l'émergence d'attitudes positives à l'endroit de l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail;
- amener le Centre canadien de gestion et les autres instances responsables à élaborer et à offrir aux gestionnaires une formation adéquate leur permettant de gérer efficacement le programme des langues officielles;
- tenir compte des besoins opérationnels des centres nationaux de formation, des organismes à caractère scientifique et des sièges sociaux des institutions;
- recommander des modifications au système de formation linguistique introduit par les organismes centraux pour favoriser l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail et le maintien de l'acquis;
- voir à ce que les programmes de perfectionnement professionnel des gestionnaires comportent l'obligation de communiquer efficacement dans les deux langues officielles afin de pouvoir bien assumer un rôle de leader au moment de gérer un bureau bilingue;
- utiliser son pouvoir d'enquête de manière à mieux faire comprendre aux gestionnaires leur obligation de créer un environnement de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles dans le cadre des quelque 200 plaintes qu'il prévoit recevoir annuellement suite à des manquements liés à la langue de travail.

## D. Réaliser la mission de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*

De façon générale, le gouvernement devra prendre toutes les mesures nécessaires pour que soient réalisées les finalités de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* et que la très grande majorité des jeunes Canadiens et Canadiennes visés par ces dispositions constitutionnelles soient instruits dans des établissements offrant l'enseignement dans leur langue maternelle.

Pour ce faire, les parents et leurs représentants doivent avoir le droit de contrôler et de gérer les établissements scolaires dont ils ont besoin. De plus, la clientèle scolaire devra avoir un accès égal à un enseignement de grande qualité dans sa langue. Pour assurer la pleine mise en œuvre de l'article 23 d'un bout à l'autre du pays, la Commissaire aux langues officielles utilisera son autorité morale :

- en intervenant auprès des décideurs provinciaux et territoriaux;
- en suscitant une action concertée des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux afin d'élaborer et de mettre en œuvre une vaste stratégie d'intégration de tous les enfants admissibles, en consultation avec les parties intéressées;
- en œuvrant à ce que soit mis sur pied un réseau préscolaire complet, y compris les programmes destinés à la petite enfance;
- en encouragant les décideurs, en concertation avec les intervenants, à accorder les ressources professionnelles et financières adéquates à la création et au maintien des établissements d'enseignement requis.

## Section IV : Organisation

Pour réaliser sa mission d'assurer la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais au sein de la société canadienne et des institutions gouvernementales, la Commissaire aux langues officielles est appuyée par une équipe de la région de la capitale nationale et aussi par d'autres équipes régionales réparties au pays.

**Parlement**

**Commissaire aux langues officielles**

- **Cabinet de la Commissaire**
- **Enquêtes**
  - Enquêtes et suivis
  - Enquêtes spéciales et recours
  - Qualité, liaison et gestion de l'information
- **Politiques et communications**
  - Politiques et liaison
  - Communications et recherche
  - Bibliothèque
  - Bureaux régionaux
    - Atlantique (Moncton)
    - Québec (Montréal)
    - Ontario (Toronto)
    - Manitoba et Saskatchewan (Winnipeg)
    - Alberta, C.-B., T.N.-O., Yukon et Nunavut (Edmonton)
- **Services juridiques**
- **Services corporatifs**
  - Ressources humaines
  - Services administratifs
  - Services financiers
  - Gestion de l'information et des services techniques

## Résultat stratégique et secteurs d'activités

(en milliers de dollars)

| **Secteurs d'activités** | **Résultat stratégique**<br>Le Commissariat incitera les institutions gouvernementales assujetties à la *Loi sur les langues officielles* à respecter l'égalité du français et de l'anglais et à promouvoir les deux langues officielles dans la société canadienne. |
|---|---|
| Enquêtes | 5 205 |
| Communications, recherche et analyse | 4 988 |
| Services corporatifs | 4 827 |
| **Total** | **15 020** |

## Dépenses prévues du Commissariat

| (en milliers de dollars) | *Prévisions des dépenses 2001-2002 | **Dépenses prévues 2002-2003** | Dépenses prévues 2003-2004 | Dépenses prévues 2004-2005 |
|---|---|---|---|---|
| Enquêtes | 5 982 | **5 205** | 5 205 | 5 205 |
| Communications, recherche et analyse | 1 905 | **4 988** | 4 988 | 4 688 |
| Services corporatifs | 3 448 | **4 827** | 4 144 | 3 847 |
| **Total du Budget principal des dépenses** | 11 335 | **15 020** | 14 337 | 13 740 |
| Rajustements | 3 625 | – | – | – |
| **Dépenses nettes prévues** | **14 960** | **15 020** | **14 337** | **13 740** |
| Plus : Coût des services reçus sans frais | 1 749 | **1 724** | 1 724 | 1 723 |
| **Coût net du programme** | **16 709** | **16 744** | **16 061** | **15 463** |
| Équivalents temps plein | 145 | **145** | 145 | 145 |

* Ce montant reflète les prévisions les plus justes du total des dépenses nettes prévues jusqu'à la fin de l'exercice courant.

# Annexe A : Coût net du programme pour l'année budgétaire

| (en milliers de dollars) | |
|---|---|
| **Dépenses nettes prévues** | 15 020 |
| *Plus : Services reçus sans frais* | |
| Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) | 1 088 |
| Cotisations de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payés par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) | 634 |
| Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurés par Développement des ressources humaines Canada (DRHC) | 2 |
| **Coût net du programme pour 2002-2003** | **16 744** |

## Annexe B : La Commissaire à votre service !

Dyane Adam est la cinquième Commissaire aux langues officielles. Elle est entrée en fonction le 1er août 1999 pour un mandat de sept ans.

Vous pouvez communiquer avec le Commissariat afin d'obtenir des renseignements touchant les deux langues officielles du Canada. Aussi, si vous jugez que vos droits linguistiques n'ont pas été respectés, informez-nous de votre situation.

Pour en savoir davantage, visitez notre site Web à **www.ocol-clo.gc.ca** ou communiquez avec un des bureaux suivants :

Administration centrale :

**Édifice Canada**
**344, rue Slater**
**3e étage**
**Ottawa (Ontario)**
**K1A 0T8**
Tél. : (613) 996-6368 ou 1 877 996-6368
*Télécopieur : (613) 993-5082*
Courriel : message@ocol-clo.gc.ca

Bureaux régionaux :

**Région de l'Atlantique**
Tél. : (506) 851-7047 ou 1 800 561-7109
*Télécopieur : (506) 851-7046*

**Région du Québec**
Tél. : (514) 283-4996 ou 1 800 363-0628
*Télécopieur : (514) 283-6677*

**Région de l'Ontario**
Tél. : (416) 973-1903 ou 1 800 387-0635
*Télécopieur : (416) 973-1906*

**Région du Manitoba et de la Saskatchewan**
Tél. : (204) 983-2111 ou 1 800 665-8731
*Télécopieur : (204) 983-7801*

**Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut**
Tél. : (780) 495-3111 ou 1 800 661-3642
*Télécopieur : (780) 495-4094*